

—NEWS RELEASE—

「平成24年度（第30回）IT賞」 受賞企業決定

社団法人企業情報化協会（通称：IT協会）が平成24年度IT賞受賞企業13社を発表。
—2013年2月7日・8日に（IT戦略総合大会会期内にて）表彰式典と記念講演開催—

「平成24年度IT賞」 受賞企業一覧

【IT総合賞】

日本生命保険相互会社／ニッセイ情報テクノロジー株式会社

「日本生命における新統合システム開発とその成果」

日本たばこ産業株式会社

「JTにおけるプライベートクラウドによるインフラ共通基盤の構築」

株式会社日立製作所

「連結経営の強化と情報共有プロジェクトの推進」

【ITマネジメント賞】

株式会社三井住友フィナンシャルグループ

「三井住友フィナンシャルグループにおける
戦略的ITガバナンスの実現に向けた取り組み～」

NTTコミュニケーションズ株式会社

「ICTを活用した“働き方改革”の取り組み
～タブレットの導入とBYOD (Bring Your Own Device) の推進」

【ITビジネス賞】

株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン

「GDOにおける次の10年を戦うためのIT基盤再構築プロジェクト」

【IT特別賞（IT推進部門賞）】

東京海上日動システムズ株式会社

「未知なるアイデア創造の場～フューチャーセンターによる新たな価値の創出に向けて～」

【IT特別賞（ITフロンティア賞）】

クオリカ株式会社

「最新ICT技術を活用した次世代オフィスの構築とワークスタイル変革
～これからはThinオフィス！～」

全日本空輸株式会社

「キャビンアテンダントのiPad活用による業務改革」

株式会社野村総合研究所

「NRIにおけるデータセンターサービスの実行責任と説明責任の強化」

【IT奨励賞（ベンダーマネジメント賞）】

株式会社シーエーシー

「シーエーシーにおけるIT環境の変化に対応する共通開発基盤の構築」

KVH株式会社

「サービスマネジメントを実現するための5つのステップ
～ドロッカー流サービスマネジメント導入アプローチ～」

【IT賞創設30回記念賞】

小島プレス工業株式会社

「“グリーンIT”への更なる追求～ユーザー企業におけるスマートグリッドへの挑戦～」

※各社の受賞理由は、別紙を参照ください。

IT 賞とは

社団法人企業情報化協会（会長：前田 忠昭 東京ガス株式会社 顧問）では、昭和 58 年 3 月に設定した情報化優秀企業・自治体・機関・事業所等表彰制度に則り、わが国の産業界において、“IT を活用した経営革新”に顕著な努力を払い優れた成果をあげたと認めうる企業・機関・事業所・部門あるいは個人に対して IT 賞を授与している。このたび、平成 24 年度 IT 賞審査委員会（委員長：斎藤信男 慶應義塾大学名誉教授）において、厳正な審議のもと、13 社の受賞を決定した。

なお、来る 2013 年 2 月 7 日（木）・8 日（金）に開催される同協会主催「第 28 回 IT 戦略総合大会（ITMC 2013）」（東京・港区「東京コンファレンスセンター品川」）の会期内にて、表彰式典ならびに記念講演を行う。表彰式典では、株式会社日立製作所 執行役社長 中西 宏明氏、日本たばこ産業株式会社 代表取締役副社長 新貝 康司氏ほか各社の代表者が出席予定。



IT 賞表彰式典・受賞記念講演(IT 戦略総合大会)について

名 称	「第 28 回 IT 戦略総合大会（ITMC2013）」 平成 24 年度 IT 賞表彰式典・受賞記念講演会
日 程	: 2013 年 2 月 7 日（木）・8 日（金）
主 催	: 社団法人企業情報化協会（通称：IT 協会）
会 場	: 東京コンファレンスセンター品川（東京都港区港南）

社団法人企業情報化協会(IT 協会)について

名 称	: 社団法人企業情報化協会（通称：IT 協会）				
会 長	: 前田 忠昭（東京ガス株式会社 顧問）				
設 立	: 1981 年 7 月 16 日	所管官庁	: 経済産業省	会員数	: 220 社
所在地	: 〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル				
電 話	: 03-3434-6677 URL : www.jiit.or.jp				

以 上

平成 24 年度（第 30 回）IT 賞 受賞理由



【IT 総合賞】

日本生命保険相互会社／ニッセイ情報テクノロジー株式会社

「日本生命における新統合システム開発とその成果」

日本生命グループでは平成 18 年の支払い問題による業務改善命令に対処することを端緒として商品、事務・サービス、組織体制の抜本的変革に取り組むことになった。それは根本原因であった商品そのものを簡明にすることにより、支払い事由などを説明しやすく、また、手続きを簡便にしようとするものであり、IT 基盤と基幹システムを全面的に刷新する取り組みとなった。

新統合システムの開発は、最終的には 6 年間 148,000 人月を要する大開発プロジェクトとなった。

商品については既存商品を全て売り止めにして新商品を開発したため、契約管理システムは新規に構築し直した。営業・事務体制を刷新するために、新携帯端末を導入し、ペーパーレス、キャッシュレスを進め、契約者に対する説明を充実させるようにした。基幹業務処理もサーバー基盤も刷新した。他方で、旧商品の継続のため旧契約管理システムを残存させ、機能別に再構築した新規システムと組み合わせることで、保険商品の長期性に対処するような工夫もされている。

日本生命の事業根幹にかかる改革への取り組みだけに、日本生命とニッセイ情報テクノロジー社の推進組織は全社的で緻密な体制となった。システム別の開発チームと階層別の横断的会議体のマトリックス組織を日本生命とニッセイ IT 社の双方に設置し、これを合同運営会議体で連携させるという極めて複雑で大規模な運営を必要とした。それにもかかわらず、ベースラインの確定とそれにもとづく変更管理、リスク管理が適切に行われた。

これらの優れたプロジェクトマネジメントが奏功し、24 年 4 月に計画通りのカットオーバーを迎え、大きな障害もなく高品質なシステムが稼動し、新商品の販売等、顧客対応力の強化が進展した。大規模・高難度の開発プロジェクトに成功し、日本生命本体の業務改革を導いたことは、IT による経営革新の範例に値するものと評価し、IT 総合賞を授与する。



【IT総合賞】

日本たばこ産業株式会社

「JTにおけるプライベートクラウドによるインフラ共通基盤の構築」

日本たばこ産業株式会社は、日本専売公社から 1985 年業務を承継した企業である。国内のたばこ事業が自由化されてからも販売シェアを半分以上占めており、一番の地位を維持している。しかし国内の事業量は長期的に縮小傾向にあり、同社は海外のたばこ会社の買収を通じたグローバル事業展開、国内では医薬や食品、飲料事業の展開などを積極化している。

一方、その事業を支える IT に関しては、運用維持を効率的に行う為、運用等をアウトソーするモデルを適用している。グローバルなデータソースの可視化、全体最適、固定費用削減といった面で、課題を抱えていた。例えばシステム子会社を IT 企業に事業譲渡したこともあって、可視化が遅れていた状況にあった。

この状況から脱却するべく 2009 年、改めて IT 統括組織を設置。日々進化する最新の IT の成果を積極的に取り入れ、高品質なシステムを迅速に、かつ合理的なコストで展開可能にする取り組みに着手した。パンデミックなど危機管理体制の強化やグローバル化を踏まえた情報システム基盤の再編も視野に入れたものだった。

この取り組みの中で実施していることは多岐にわたる。その一つが情報システムの調達体制である。各事業部門や子会社が個別にベンダーに発注する形態から、仮想化した IT 基盤(プライベートクラウド)を導入し、SA、A、B、C の 4 レベルで仮想マシンを定義。システムの特性と投入できる費用から最適な構成の IT 基盤を迅速に提供できる体制に整えた。

グローバル企業のベンチマークも実施した。数千項目の質問を用意し、自社の IT に足りないことの把握に努めた。例えばパソコンや複写機の個別・国内調達をやめ、グローバルでの一元調達に切り替えた。業務システムのコアとして利用している SAP ERP のライセンスもグローバル調達に変え、コストや得られるサポートを改善している。従業員の日々の業務に関わるコミュニケーション基盤も国内と海外で別々だったものを一元化に向け準備を進めている。中核業務プロセスも、IT を軸に見直しとグローバル標準化を進めている。グローバル人材活用の基盤とする目的がある。

今もマスターデータ統合を完成すべきなどの課題は残り、日本たばこの IT 刷新は道半ばと言える。それでも同社の取り組みは、ベンダーマネジメントや、コンサルティング会社の活用の仕方も含めて、グローバル事業展開する他の日本企業の先駆になる点はいささかも揺るがない。IT 総合賞に値するものと評価できる。



【IT総合賞】
株式会社日立製作所
「連結経営の強化と情報共有プロジェクトの推進」

国内 340 社（従業員数は約 21 万人）、海外 600 社（同 11 万人）の連結子会社を有する日立製作所は、元々、子会社の自主性を重んじたグループ運営を行ってきた。しかし 2000 年代に入りグローバル競争が激化。コスト競争力や経営スピードの向上や、グループが有する経営資源の最適利用などの必要に迫られた。それに対応するため、2005 年、同社は「個別最適からグローバルベースの全体最適」を経営方針として掲げ、連結経営を推進することが最重要の経営課題の一つとして位置づけた。2006 年からその実現に向け IT 改革に取り組んできた。

同社ではそのために事業領域をグローバルな規模で IT により統合し、企業価値の最大化を図るアプローチをとった。具体的には約 40 ある社内カンパニーの IT 責任者による集団指導体制を整備。グループ共通ポリシーの策定と徹底、事業プラットフォームである IT の最適化・統合化、そのための管理コード統一など、文字通り、IT による事業改革である。

経営の連結のためには情報の連結が必要になる。連結経営を推進する前提として、特に管理コード統一を重視し徹底した。仮に個々の情報システムが標準化されていなくても、システムが扱うデータが統一されていれば、グループ会社の人、モノ、金といったことは可視化できる。それを分析すれば個々の事業の問題や課題はもとより、グループとしての経営課題を把握できるからである。

しかし例えばグループコーポレート関連システムで保有する取引先や顧客などの企業マスターだけでも 50 以上あり、勘定科目の設定も企業ごとに異なるなど、企業規模が大きいだけにコード統一は容易ではない。万一、統合がうまくいかないと、各社の事業が停滞りかねない問題も生じる。

そこで同社は管理コードの棚卸し、管理コードの付番体系の検討、管理コードのシステムへの適用方式の開発、維持管理組織の設置といったことを実施。グループの業務アプリケーションの刷新と平行して、共通管理コードの適用を進めてきた。その結果、2012 年 3 月時点でグループの資材購入額、受注額の大半の情報を把握できるようになり、人員情報についても 890 社 30 万人の情報を登録するに至っている。このような定量的な数字だけではなく、グループの実態、取引先の実態などを可視化できた点で、経営意識変革といった定性的効果も多大である。

以上の取組みにより、連結経営判断に必要な情報の見える化が可能となり、業務改革すべき課題の見える化につながり、業務構造改革の Smart Transformation Project の活動を支えている。

情報システムの本質的な役割の一つは、データや情報を把握・可視化し、それを通じて事業・経営の高度化を可能にすることである。日立製作所の取り組みは、その事実を改めて明確に示すものであり、ともすれば規模の大きさに目を奪われがちであるが、今日の企業を取り巻く環境ではどんな企業にも求められる。この点で日立製作所の先駆的な取り組みは、IT 総合賞に該当すると評価できる。



【ITマネジメント賞】

株式会社三井住友フィナンシャルグループ

「三井住友フィナンシャルグループにおける

戦略的 IT ガバナンスの実現に向けた取り組み」

銀行経営において IT の役割はますます重要なものになってきており、現在ではあらゆるビジネスプロセスが IT の基盤の上で行われるようになってきている。三井住友フィナンシャルグループの IT 戦略はグループの経営戦略と同期をとったものになっている。すなわち、経営のポイントとして「三つの C」を徹底することとされ、クロスセル (Cross-selling)、クレジット・コントロール(Credit Control)、コスト・コントロール(Cost Control)が課題となっており、IT 推進のマネジメントもこれらへの同期を意識している。

クロスセルについては、子会社化した SMBC 日興証券と銀行事業のシナジー効果を発揮させるために銀行・証券口座連携サービス「バンク&トレード」の新サービスを開発した。三井住友銀行、日興証券およびそれぞれの IT パートナーである日本総研、日興システムソリューションズの 4 社の協同開発体制を敷きプロジェクトマネジメントを円滑に行い、ネットサービスとしてシングルログイン、リアルタイム資産表示、残高推移、即時の資金移動などを提供し、グループ内の顧客および資金の囲い込みに貢献することが期待されている。

クレジット・コントロールは直接的には IT と関係しないが、BCP を IT マネジメントにおいて支援することが長い目で見れば信用強化に結びつくものと考えられる。最近の取り組みとしては、東日本大震災を契機とした節電要請に対応して消費電力のキャップ制によるピークカットが電算センターの操業に対するリスクと認識された。センターはピークカット困難な施設であるため節電対策が急務となり、空調対策と合わせて太陽発電を導入し、ピーク電力使用量の抑制に成功した。

もともと継続的で経営に直結する取り組みは、コスト・コントロールである。戦略的な IT ガバナンスを実現するために a)定常的な投資の効率化とコスト抑制の強化と b)戦略事業領域への計画的・優先的な資源投入を図ることを旨としている。

案件別、システム別、部署別に実績コストを把握し、また案件別、システム別の IT 導入効果を測定し評価するための KPI の設定および把握するためのワークフローが確立され社内への周知が図られている。このような仕組が定着していることで、IT コストは常に予算内に収められ、財務的に見ても他行よりも抑制された水準を達成している。経営者の関心も高く、戦略的な投資を含めて投資効果の検証が継続的になされている。今後の課題はグループ全体として特に効果検証を浸透させていくことである。

このように経営と IT マネジメントが同期して、経営課題全般に対して IT 部門が緻密に対応していく姿勢は、金融機関にふさわしい IT と経営の融合の形であり、IT マネジメント賞に相当すると評価する。



【ITマネジメント賞】
NTTコミュニケーションズ株式会社

「ICTを活用した「働き方改革」の取り組み

～タブレットの導入とBYOD (BringYourOwnDevice)の推進～

NTTコミュニケーションズ株式会社は、近年のスマートデバイス市場の急速な成長とビジネス用途の利用拡大の環境に通信サービス事業者として対応するために、自社においては「働き方改革」という位置付けでこれらの技術の自社への導入・適用と用途開発に取り組むこととした。

働き方改革は、「場所と時間にとらわれず生産性の高い働き方を実現する」ことを狙いとし、二次的にはその経験を活かして「販売促進」や「サービス力の向上」を図ることとした。その狙いに即して営業部門から取り組みを開始することにし、その方法として a)タブレット端末 2000 台を導入し提案ツールとし、かつ、移動時間や出張の際の隙間時間の活用及び移動稼働そのものの削減により、効率的効果的な営業活動を行うこと、b) 個人の私有端末 3600 台に対して BYOD(Bring Your Own Device)を導入しコストを低減、c)情報セキュリティ規程および運用ルールの制定を行なった。

営業活動の効率化に対してはクラウドによる電子カタログツール、デスクトップ仮想化サービス、Web 会議サービスを提供。BYOD については電話料金の公私分計のサービスとセキュリティサービスを適用するなど、自社サービスを活用し、あわせてコスト削減も実現した。

営業部門が新たな働き方を提案し、情報セキュリティ部門がスマートデバイスや BYOD 利用における情報セキュリティ規定の整備を図ったうえで、システム部門が自社サービスを活用してサーバーアクセスやスマートデバイスの管理のための社内システムを構築し、人事部門が「働き方改革」を推進する体制を構築、実施した。短期間に 2000 台の新規端末配備と 3600 台の BYOD 化という大規模な導入を実現できた背景には、セキュリティルールと社内システム基盤を整備したうえで、実務や執務環境、生活習慣も含めた従業員のワークスタイル変革に対する意識改革に全社を上げて組織的に取り組むことが必須であったろうことは容易に想像できる。人事部門と営業部門、情報セキュリティ部門、システム部門が協力し推進したことで、無理のない導入と定着が可能となったと思われる。

取り組みの結果として、営業の提案件数・訪問件数の増加、残業時間の減少、通信コストの削減などの成果が得られており、中でも通信コストの削減だけでも短期間の投資回収が可能となった。ただし、自社サービスの利用によるコスト抑制の効果が繰り込まれている。従って、この取り組みのメリットを産業界に訴求するためには、提案件数の増加が実際に売上の増加に結びつき生産性の向上を実現するまでのシナリオをさらに追求していく努力が期待される。

情報セキュリティ部門、システム部門が人事部門と協力して、実際に営業部門の活動実態を変革していくという実績をあげており、IT 導入のマネジメントとしての範例となるものと評価し、IT マネジメント賞を授与する。



【ITビジネス賞】 株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン

「GDOにおける次の10年を戦うためのIT基盤再構築プロジェクト」

ゴルフダイジェスト・オンライン（GDO）は、中核業務であるゴルフ場の予約やゴルフ関連情報提供、およびゴルフ関連の物販を担う Web サイト、そしてバックエンドの基幹業務システムを全面的に刷新。攻めの経営に向けた体制を整え、着々と顧客サービスを強化している。「企業としての競争力、成長力は、情報システムによって担保される」との企業ビジョンはもとより、（1）短期開発と将来の機能拡充を目的に複数ベンダーのソフトウェア製品を組み合わせた疎結合型のシステムアーキテクチャ、（2）GDOの経営層や業務部門をシステム開発に巻き込んだプロジェクト運営体制、（3）その運営体制におけるコンサルティング会社の活用法など、評価に値するポイントは数多い。Web サイト運営を主体とする企業という点を差し引いても、特に売上高 100 億円台の中堅企業の、リファレンスモデルの一つとさえ評価できる。

例えば、Web サイト、BI、会計システム、ワークフローなどから構成される新システムは 10 社以上のソフトウェア製品を組み合わせてつづ、EAI ツールで疎結合化したものである。あるシステムを強化する必要があるれば、当該システムに使っている製品を取り替えることで他のシステムに影響を与えずに済むように工夫している。このようなシステムアーキテクチャは理想型の一つだが、実現例はほとんどない。ベンダー間の調整やシステム連携のリスクが大き過ぎるためである。

これを構想し、やり遂げるために GDO は各種 IT 製品の調査、複数システム連携におけるベンダー各社の協力体制の構築、プロジェクト推進のためのコンサル会社の活用、経営層などステークホルダーの後押しを得るためのプロジェクト実態報告などの点で、様々な工夫を凝らした。その工夫が端的に現れているのは、大企業でもうまくいかないケースがある SAP ERP の短期・低コスト導入である。今後の成長や事業の海外展開をにらんで導入した SAP ERP は、カスタマイズを極力行っていない状態だった。

プロジェクトの結果として、それまでは部門内に留まっていた各種情報の全社的な可視化と共有化、それによるスピーディな顧客対応、新サービスの投入速度の向上といった効果を達成している。日々発生するデータを詳細なレベルで把握し、分析できるようにしたことも、特筆できる点であり、この取り組みは他の模範の一つと言えるものである。

付加すれば、GDO は今回のシステム全面刷新の取り組みをセミナーやメディアなどで積極的に情報発信し、プロジェクト運営のポイントや IT 活用、IT 製品の価値を広めるために尽力している。

以上の諸点を評価して IT ビジネス賞を授与するものである。



【IT特別賞（IT推進部門賞）】
東京海上日動システムズ株式会社
「未知なるアイデア創造の場

～フューチャーセンターによる新たな価値の創出に向けて～

東京海上日動システムズ株式会社はシステム開発事業の提供価値を高めるために「選ばれるサービスとは何か」を追求する場としてフューチャーセンターの導入を行なった。

同社はモチベーション経営を標榜し、従業員の活性化とシステムエンジニアリング職務の価値および地位の向上のための諸施策にかねてより熱心に取り組んでおり、それらの活動により「働きがいのある会社」(GPTW)にランクインするなどの成果を上げてきた。また業務面においても開発生産性の向上やシステムトラブルの減少、業界最小水準の退職率などを実現してきた。フューチャーセンターはそれらの取り組みの延長線上にあり、ユーザー要求に対して受身で開発を行うSEから、隠されたニーズを掘り起こし、価値のある提案を行うSEへと変革していくことを目指すものであった。このために同社では、欧州の先進事例を研究し、独自に自社への導入を図ったのである。

フューチャーセンターは日常の組織的業務運用とは全く離れたアイデア創造の場であって、地位や制度から離れた直感的な思考と参加者の相互作用が得られるように空間的、心理的に工夫されている。またアイデアを導き出す手法としてはダイアログ（対話）とデザイン思考というメソッドが用いられている。欧州の先進事例の方法論を素直に取り入れながら、経営企画部と人事部の協力体制のもとで自社固有の工夫が加えられた。

これまでにフューチャーセンターの活用は、ユーザー（東京海上グループ各社）およびエンドユーザー（代理店等）を交えたシステムへのニーズの掘り起こしや社内の経営目標の発案などにとどまらず、多摩地域の企業として地域との共生のあり方を地元の関係者と対話するなどの実績も生まれている。3年間の取り組みの間に利用者の満足度が「安心、楽しさ、新鮮」などの印象的評価から「達成度、納得感」などの機能的評価に移ってきていることから、活用の質が高まっていることが想像できる。

斬新な取り組みであり、経済的な効果が測りにくい領域ではあるが、システム開発産業が労働集約産業から脱却し、知識集約産業になって顧客に新しい価値を提供していけるようになるためには、必ず必要な実験的プロセスである。業界変革の先駆者として、一層の創意工夫と挑戦を続けていただき、価値創出の方法論として完成されることを期待し、IT特別賞（IT推進部門賞）を授与するものである。



【IT特別賞 (IT フロンティア賞)】

クオリカ株式会社

「最新 ICT 技術を活用した次世代オフィスの構築とワークスタイル変革

～これからは Thin オフィス!～

クオリカ株式会社では、グループ各社のオフィス集約による移転を機にクラウド技術を駆使してオフィス環境を一新することに取り組んだ。

自社が提供するクラウドサービスを自ら検証するという意図もあったが、それを越えて、従来の一人一台の PC とサーバーの配置というクライアント/サーバーの構成技術の限界からオフィスの IT マネジメント上の諸問題が生じていることに抜本的に対処することになった。

バーチャルデスクトップとクラウド、SSL - VPN の組み合わせによって端末からの一切のデータ流出を防止するとともに端末の所有概念を排除し、ソフトウェアおよびデータを集中して管理更新することにした。

大型画面の VDI(Virtual Desktop Infrastructure)ゼロクライアント端末の配置によって会議室、コラボスペース、部門セクションを問わず、いつでもオフィスのどの席からでも自分のデスクトップを開いて仕事ができるノマド型執務環境を実現した。

また BYOD(Bring Your Own Device)、Google Apps、UC (Unified Communication) の組み合わせによって社外でも不自由なくデータアクセスやコミュニケーションができるようにした。

これらの技術の組み合わせと柱と間仕切りのない大型フロアスペースによって 500 人を収容しながら全員の所在を見渡せる素晴らしいオフィス景観を実現した。

ペーパーレス化が徹底されファイリングキャビネットが不要になったためにオフィスの壁面が利用可能になっていて手書きの「課題ばらし」のカードなどが貼り付けられて、アナログな側面からの情報共有化も合わせて行われているところには親近感を覚える。

このような IT 環境を確立したことで、ペーパー削減および端末運用管理コスト (消費電力、移転費用、更新事務等) の大幅な削減ができた。24 型の大画面での作業の快適さ、また社外からの情報確認や連絡業務が安心して手軽にできること、重たいノート PC を持ち歩かずに済むことなど、個々人の作業環境が改善された。

自席や会議室からのコミュニケーションもチャット、TV 会議等を自在に手軽にできるようになったことで機動性が高まったものと思われる。

一方、そのような作業環境の変化やコミュニケーション活動の多頻度化がシステム開発プロセスやプロジェクトマネジメントに対して有効な影響や変化をもたらしたかという点はまだ定量的に評価できない。更にワークスタイルの変革が受注競争力の強化や顧客提供機能の拡充に結びつき、生産性向上を実現するためにはマネジメント面での一層の努力が必要になろう。しかしながら、そのための第一歩となる IT 環境を実現したことは重要な前進であり、大いに評価に値するものとして、IT 特別賞 (IT フロンティア賞) を授与する。



【IT特別賞 (IT フロンティア賞)】

全日本空輸株式会社

「キャビンアテンダントの iPad 活用による業務改革」

全日本空輸 (ANA) は、現在、格安航空会社 (LCC) の新規参入、再上場を果たした日本航空や海外エアラインとの競争などの課題に直面している。燃料費の高騰や経済・外交の問題、天変地異の発生等に伴う旅客の急激な増減への対応も重要な課題である。一方で羽田空港や成田空港の国際線発着枠が 2010 年から 2015 年にかけて約 10 万回増えるなどのチャンスもある。これらの課題に適切に対応しつつ、チャンスを最大限に生かすためには、特に国際線のマーケティング力強化、基本であるサービス品質の向上と生産性の向上、グループ運営体制の強化、コスト削減などの実現が欠かせない。

グループ社員 3 万人の最大母数を占める 6000 人のキャビンアテンダント (CA) を擁する客室部門の課題は、CA のマルチスキル化、多機種・多路線への対応、ANA が進める国際線強化に歩調を合わせた CA の早期育成、サービス訓練時間の短縮といったものだった。例えば航空機は機種ごとにドアを始めた各機器の操作手順、ギャレーと呼ばれるキッチンや非常用の設備、座席の配列や仕様などが異なる。当然、CA には乗務する機種の詳細を熟知していることが求められる。

これに対し、従来の教育訓練は集合訓練が中心で場所や人数に制約があるため、早期育成や訓練時間の短縮といった要求を満たすことに課題を抱えていた。従来のマニュアルは、機種ごとに異なり、膨大な紙ファイルのため、必要事項にたどり着くのさえ苦労した。しかも高頻度でアップデートがあり、該当部分の配布と確実な差し替えといった作業もあった。

この問題を解決するため、同社が着目したのがスマートデバイス (iPad) である。紙のマニュアルの電子化はもちろん、動画や音声データをダウンロードすることにより、どこであっても自己学習ができるようにした。これにより、CA は必要に応じていつでも好きな時に学習できる環境が整えられるとともに、実際の客室業務で分からないことがあっても、その場ですぐに動画を閲覧して的確な方法を把握できるようになった。

その効果は大きい。例えば、従来の CA 用のマニュアルは 1000 ページ以上もあり、2 カ月に 1 回の頻度で改訂されるため、印刷や配布に手間がかかっていた。配布後も、6000 人に対してきちんと差し替えたかの確認も行うため、その工数は膨大である。同社ではスマートデバイスの導入により、年間 1 億円程度の印刷費用と内部工数の削減に成功するとともに、国際線の第一線で活躍するハイスキルの CA を育てるために集合訓練を中心に 2 年 10 カ月を要していた育成期間も、自己学習を加えた教育訓練体系の変更により 1 年分短縮した。

さらに乗務の際に持ち込んでいた紙マニュアルのペーパーレス化による搭載重量の削減をはじめ、乗客に対応する前にスマートデバイスを使用することによる情報量の増大や分かりやすさの促進 (サービス品質の向上)、電子メールや FaceTime の組み込みによる CA の業務効率・コミュニケーションの向上なども実現している。

現在は運航乗務員 (パイロットなど) 向けにスマートデバイスを配布する計画も推進中であり、ANA の取り組みは動画も含めて最新の IT を効果的に活用した先例である。IT 特別賞 (IT フロンティア賞) に相当すると評価できる。



【IT特別賞（ITフロンティア賞）】

株式会社野村総合研究所

「NRIにおけるデータセンターサービスの実行責任と説明責任の強化」

野村総合研究所（NRI）は高機能なデータセンター運営や SaaS 提供などのクラウドサービスを通じ、運用アウトソーシングや業界標準ビジネスプラットフォームの提供を強化している。ユーザー企業は日々の商取引情報処理や在庫・流通管理、刻々と変化する状況に対応するための経営情報処理など、ビジネス遂行や経営そのものが情報システムや情報ネットワークへの依存が大きくなってきた。ユーザー企業が自社で運用する負担が大きくなって、「所有」から「利用」へとアウトソーシングのサービスが急速に拡大している。

しかし、一方で、大規模なシステム障害、システム事故が頻発し、サービスが安心安全に利用できることを合理的に保証する責任が高まってきている。顧客企業は自社運用の際には内部統制は自社の中で完結して実施できるが、アウトソーシングの領域が拡大するにつれて、アウトソースするベンダーの内部統制に依存する比率が拡大してくる。ベンダー側で安全、確実、さらに効率的にシステムを運用する体制を確立し、実践できていることの説明責任を負うことになってきた。

これらの課題に対して、NRI では DC サービスを主管するシステムマネジメント事業本部が主体となり、DC サービスの実行責任と説明責任の 2 つを同時に強化する取り組みを開始した。また、その実行、説明の両責任体制を確立することは、同時に NRI がデータセンタービジネスの品質を向上させる内部統制を実現することでもある。

実行責任に関しては、2008年度から DC サービス全体に対し IT サービスマネジメントシステム (ITSMS) を構築、運用しその結果、横浜第 1 データセンター、同第 2 センター、大阪データセンターで ISO20000 認証を取得し、10 月に完成した東京第 1 センターでも取得プロセスを進行中である。業務品質の向上によって 2011 年までの 5 年間に運用するサーバー台数は 2 倍近くに増えたのに対し、オペレーターは逆におよそ 3 分の 2 の人数で対応できるようになった。さらに、トラブルも大幅に減少させるなどの大きな効果を生み出すことに成功している。

一方、説明責任に関しては、ITSMS で構築した業務プロセスに対して、内部統制を整備し 2011 年度他社に先駆け SSAE16 保証報告書の提出を達成したことが大きな実績となった。

これらの活動によって、実行責任能力と説明責任能力を連携させ、より有効、効率的なサービスを顧客企業に提供する体制を構築した。特に、顧客企業に対して第三者認証による客観的評価によってアウトソーシングを利用する際のシステム統制を実現できることを提示したことは情報サービスの産業的地位向上に資するものと評価し、IT 特別賞（IT フロンティア賞）を授与する。



【IT 奨励賞（ベンダーマネジメント賞）】

株式会社シーエーシー

「シーエーシーにおける IT 環境の変化に対応する共通開発基盤の構築」

株式会社シーエーシーは独立系ソフトウェア会社で、システム開発、運用、業務受託の各分野にわたってサービス事業を展開している。中期経営計画の課題として労働集約型受託開発企業から知識集約型サービス提供企業への変貌を目指すものとして、生産品質強化本部を新設し取り組みを開始した。このために同社独自の共通開発基盤 AZAREA の構築によって、ノウハウや経験値の蓄積、開発プロセスの外部化、中間製品（技術）の再活用を図ることとなった。すなわち、従来のシステム開発においては案件（顧客）ごとにアーキテクチャをゼロスタートで設計開発していた。そのため開発・製造された技術・製品は次のプロジェクトへの継承が困難であった。そこで、IT 基盤技術設計におけるフレームワークを見直し、案件個別性が高く技術変化が激しいフロントエンドとサーバー側バックエンドを切り離す SOA 構成とし、自動生成や汎用機能を豊富に提供することで標準化と技術蓄積を行いやすい開発環境を作った。さらに汎用性の高い実装プロセスをプロジェクト内で扱わず、プロジェクトの外で開発し（外部化）、単純なカスタマイズで各プロジェクトに差し戻すというシステム開発の「ライン化」への取り組みも行われている。

このような仕組づくりによって初めて知の蓄積が可能になる。案件ごとに開発担当者の技能と時間を使い捨てにするようなやり方では労働消耗型の業界体質からの脱却は不可能である。従って共通開発基盤の導入は、業界の体質を変えていくために極めて重要なアプローチであると評価できる。

今後はこのような標準化された開発の適用領域を拡大し、活用度を高めていくことが課題となろう。既に適用されたプロジェクトにおいては工数減少ないしはステップ数の大幅削減の成果も確認されているとのことであるが、受注業務の拡大や生産性向上メリットを顧客と分配することなどを通じて経営業績への反映が得られることが期待される。今後も息の長い取り組みを続けられることを願い、IT 奨励賞（ベンダーマネジメント賞）を授与する。



【IT奨励賞（ベンダーマネジメント賞）】

KVH 株式会社

「サービスマネジメントを実現するための5つのステップ

～ドロッカー流サービスマネジメント導入アプローチ～

KVH 株式会社では、自社が保有する IT インフラにより提供する ICT サービス事業のコーポレートガバナンスの向上を図るためにサービスマネジメントの仕組みを再構築することに取り組んだ。

自社が提供するサービスエレメントの品質と生産性を担保しながらエレメント間の連携を強化し、顧客への統合的サービス提供を図るために ITIL V3 が要求する組織機構の改編をも含む抜本的な改革を行うことになった。

ドロッカーのマネジメント原則と ITIL V3 ベストプラクティスの厳格で緻密な適用によって活動を推進した。事業組織はそれまでのサービス別のビジネスユニット組織から、顧客に対するライフサイクルとして統合された情報サービスを提供するフロント組織と事業プロセスをそれぞれ一体化した。これによって顧客からは共通の基準に基づくサービスレベルが担保されている状態が期待できるようになった。またプロセス側ではプロセスアセスメントフレームワークを導入し、経営層が客観的な基準に基づきプロセスの目的と成果が得られているか評価できるようになった。

このような ITIL V3 の思想を全社に徹底させるために、全社員に対する研修を実施し、さらに管理者層に対する教育を重ね、アセッサの育成を図った。サービスマネジメントオフィスを設け継続的なサービスマネジメントプロセスの改善への取り組みを行っている。

同社の取り組みは当初段階からの経営者のコミットメントと、その本気さを示すべく直ちに組織改革に着手したこと、全社員にしっかりと教育を行い価値観を共有したこと、ITIL の方法論に誠実に取り組んだことなどから、ICT サービス事業会社としての事業基礎力の向上に成功したと考えられる。その努力は、顧客への提供価値と信頼の向上に資するものであり、IT 奨励賞（ベンダーマネジメント賞）を授与するものである。



【IT賞創設30周年記念賞】

小島プレス工業株式会社

「“グリーンIT”への更なる追求

～ユーザー企業におけるスマートグリッドへの挑戦～

小島プレス工業株式会社では、2005年からグリーンITへの取り組みを行ってきた。当初はCO2削減活動として始まったものがSaaS型共通EDIというテーマに発展してきた。

かつて自動車業界のEDIは自動車メーカーから大手自動車部品メーカーへのトップダウンという形で進められ、裾野が広い自動車業界においては2次請け以降の中小部品メーカーは情報化が遅れ、大変な事務負担がかかっていた。これに対して同社はボトムアップ型のEDIの導入を提案し、自らグループ内でXMLを用いたEDIのモデルを作り有効性を検証してみせた。中部経済局やその他の公益機関からの協力を得て、同社はさらにREACH規則に対する環境情報管理やSCM内の金融決済のEDIの仕組みなど、先進的なソリューションや実験的なモデルを開発し提案し続けることで、業界に対する影響力を維持してきた。この結果2012年3月には共通EDIがJAMA（日本自動車工業会）およびJAPIA（日本自動車部品工業会）の業界標準に採用されるに至った。一中堅企業が提案する方式がボトムアップで業界の標準になるということは稀有の事態であろう。

同社が堅持してきた取り組みのポリシーは a)時宜を得たテーマを設定し、b)先進ITを用いたソリューションを導入し、c)行政や公益機関との協業により財政的基礎と社会的影響力を得て、d)自動車業界を中心とする中小企業の問題解決を支援し産業全体に貢献し、e)長期にわたって取り組みを継続することで影響力を高めていくということである。

2009年にグループ内で実施した共通EDIが2012年に業界標準になったということは、同社の取り組みは産業界に3年くらい先行しているという見方もできる。2011年のIT賞のテーマとなった金融EDIも一企業が取り組むことに違和感を覚える向きもあろう。しかしこのテーマも社会実験事業が開始されるとのことである。常に新しいテーマを掲げて継続していくことの効果が現れている。

今回の発表テーマであるスマートグリッドは電力消費量モニタリングの仕組みを新たに構築し、業界サプライチェーンにおける情報共有と金融決済の仕組みと結合するというアイデアである。これによって電力の相互融通とそれに伴う電気料の相互決済が共通EDIの基盤の上で実現できることを示した。現状、電力の移送手段が自動車蓄電池等にとどまることから直ちに大きなメリットが出るとは考え難いが、共通EDIの更なる可能性を提示し金融EDIの用途を具体化したという点で、影響力を強めたと考えられる。

情報技術はその先端性ゆえに刹那的で移ろいやすいものになりがちである。しかし情報技術を活用するための社会的・産業的な環境の整備・確立には長い時間がかかる。産業界のニーズに対する先見性を持ち、長期にわたって取り組みを続け、自社のメリットにとどまらずその成果を社会に還元するという姿勢は賞賛に値する。IT協会活動30周年の節目に際し、同社の活動の歴史的価値を評価し、IT賞創設30周年記念賞を授与する。

以上